



RENAULT
CRÉATEUR D'AUTOMOBILES

Die Werbeinformation zum neuen Renault Kundenbindungsprogramm Avantage ab Jänner 2007

Die Aktion auf einen Blick

Kurzbeschreibung: Überarbeitung und Anpassung der regelmäßig versandten Kundenmailings an die neue Kampagne zum Thema Sicherheit (Crashtest-Dummy Pierre), Schaffung eines langfristig erfolgreichen Kundenbindungsprogramms

Zielgruppe: Bestehende Kunden (Wiederkauf) und Neukunden

Ziel: Langfristige Kundenbindung, unterstützt durch attraktive Angebote aus dem Kundendienst, Image-Verbesserung (Service)

Umsetzung: Nach dem Welcome-Mailing zum Neukauf wird der Kunde jedes Jahr über das Service-Angebot (Sicherheits-Check, § 57a etc.) informiert und an fällige Termine erinnert. Zusätzlich zur Information gibt es Gutscheine, welche die Nutzung der Services noch verlockender machen.

Versand: Ab 22. Dezember 2006 werden die Mailings für Jänner 2007 verschickt.

Sehr geehrter Renault Partner,

wer Kontakt zu seinen Kunden hält, dem bleiben sie auch treu. Nach diesem Motto wurden die Renault Kundenmailings überarbeitet: Nach dem Welcome-Mailing zum Neukauf zeigen wir unseren Kunden nun jedes Jahr, dass Renault auf ihre Sicherheit und die bestmögliche Verfassung ihres Fahrzeugs Wert legt. Dazu werden dem Kunden laufend attraktive Angebote und Vorteile präsentiert. Durch diese aktive Betreuung wird das Vertrauen in Renault gesteigert und die Kundenbindung verstärkt.

Bei der Gestaltung der neuen Mailings wurde die Sicherheitskampagne mit Crashtest-Dummy Pierre integriert. Gleichzeitig sorgt die Umsetzung für Klarheit und Hochwertigkeit und lässt die Angebote und Services prominent wirken.

Die einzelnen Mailings im Überblick

Welcome Pack (1 bis 2 Monate nach Erstzulassung)

Mit dem Welcome Pack werden die Renault Neukunden in der Renault Welt begrüßt. Das Kuvert enthält neben dem detaillierten Service-Folder einen Willkommensbrief, dem ein € 20,- Gutschein für Zubehör angefügt ist. Der Brief macht außerdem auf den Online-Fragebogen unter www.renault-avantage.at aufmerksam, für das Ausfüllen erhält der Kunde von Renault Österreich einen Renault Schlüsselanhänger.



Welcome Pack – Kuvert



Welcome Pack – Brief



Welcome Pack – Folder (Cover)



Welcome Pack – Folder (Innenseite)

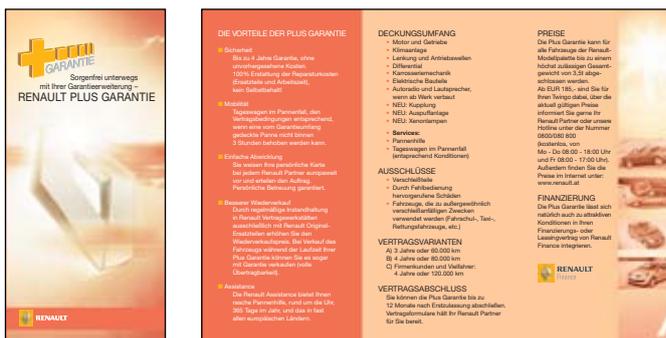


Sicherung Garantieanspruch (11 Monate nach Erstzulassung)

Öffnet der Empfänger die Perforation an den Seiten dieses Selfmailers (Brieflos-Mechanik), so findet er im Inneren einen Gutschein für einen kostenlosen Karosserie-Check. Der beiliegende Folder zur Renault Plus Garantie gibt Auskunft über die vielen Vorteile, die diese Garantie-Erweiterung bietet.



Sicherung Garantieanspruch – Selfmailer



Renault Plus Garantie Folder

Sicherheit (23 Monate nach Erstzulassung)

Das Kundenmailing im 2. Jahr bedient sich der gleichen Mechanik und enthält einen Gutschein für den Renault Sicherheits-Check um nur € 29,-.



Sicherheit – Selfmailer

§ 57a Pickerl (34 Monate nach Erstzulassung)

Im 3. Jahr wird der Kunde an die § 57a-Überprüfung – das „Pickerl“ – erinnert. Zusätzlich gibt es einen Gutschein für einen Klima-Check um nur € 29,-. Dasselbe Mailing wird auch im 5. Jahr verschickt, wenn die nächste § 57a-Überprüfung ansteht (58 Monate nach Erstzulassung).

Werkstattbindung (47 Monate nach Erstzulassung)

Im Kuvert dieses Mailings findet neben dem Brief auch eine attraktive Gutscheinhülle Platz, die 4 Gutscheine enthält:

- € 10,- Gutschein für Batterien
- € 20,- Gutschein für Bremsen
- € 20,- Gutschein für Stoßdämpfer
- € 30,- Gutschein für Reifen/Felgen

Durch diese Gutscheine wird nicht nur das Service-Image von Renault verbessert, sondern auch für verstärkte Frequenz in Ihrem Autohaus gesorgt.

Nähere Informationen entnehmen Sie bitte der Road Map, die Sie im renault.net/Avantage finden.

Der Ablauf

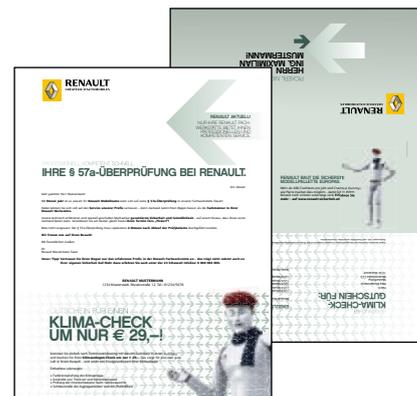
Anmeldung

Die Anmeldung erfolgt über renault.net/Avantage, die Bestellung der einzelnen Pakete einmalig über renault.activities.at. Möchten Sie im Jänner 2007 bereits Ihre ersten Kundenmailings verschicken, müssen Sie sich **zwischen 25. Oktober und 30. November 2006 dazu anmelden**. Die Mailings für den Jänner werden dann Ende Dezember (ca. 22. 12. 2006) verschickt.

Wenn Sie sich einmal angemeldet haben, werden Ihre Kundenmailings für das gesamte Jahr 2007 verschickt. Falls Sie an diesem Programm nicht mehr teilnehmen wollen, können Sie sich im Dezember 2007 abmelden. Bei Nicht-Abmeldung wird das Kundenbindungsprogramm 2008 fortgeführt. Weitere Neu-Anmeldungen werden bis zum 15. jedes Monats abgefragt und berücksichtigt.

Die Kundenmailing-Pakete

Die neuen Kundenmailings sind in drei Pakete aufgeteilt und **können nur im Paket bestellt werden**.



§ 57a Pickerl – Selfmailer



Werkstattbindung – Kuvert



Werkstattbindung – Brief



Werkstattbindung – Gutscheinhülle



Werkstattbindung – Gutscheine

Die Anmeldung, die Sie für ein oder mehrere Pakete getätigt haben, läuft bis zum Ende des aktuellen Jahres (Dezember). Eine Stornierung ist erst dann möglich.

Sie können sich jederzeit unter <http://renault.activities.at> anmelden, jeden 15. des Monats werden die Daten aktualisiert und beim Mailingversand des Folgemonats berücksichtigt.

Die Pakete im Überblick

Das Basis-Kundenbindungspaket

Ihr Basis-Kundenbindungspaket enthält:

Mailing 1 – Welcome Pack

- Kuvert, Willkommensbrief, Renault-Service-Folder und € 20,- Zubehör-Gutschein
- Versand 1 bis 2 Monate nach Erstzulassung

Mailing 2 – Sicherung Garantieanspruch

- Selfmailer mit Gutschein für einen Gratis-Karosserie-Check und beigelegtem Plus-Garantie-Folder
- Versand 11 Monate nach Erstzulassung

Mailing 3 – Sicherheit

- Selfmailer mit Gutschein für einen Sicherheits-Check um nur € 29,-
- Versand 23 Monate nach Erstzulassung

Das Technik-Kundenbindungspaket

Ihr Technik-Kundenbindungspaket enthält:

Mailing 1 – § 57a Pickerl

- Selfmailer mit Erinnerung an die § 57a-Überprüfung plus Gutschein für einen Klima-Check um nur € 29,-
- Versand 34 Monate nach Erstzulassung

Mailing 2 – § 57a Pickerl

- Selfmailer mit Erinnerung an die §57a-Überprüfung plus Gutschein für einen Klima-Check um nur € 29,-
- Versand 58 Monate nach Erstzulassung

Das Werkstatt-Kundenbindungspaket

Ihr Werkstatt-Kundenbindungspaket enthält:

Mailing 1 – Werkstattbindung

- Kuvert, Brief, Gutscheinülle und Gutscheine im Wert

von insgesamt € 80,-

- Versand 47 Monate nach Erstzulassung

Mailing 2 – Werkstattbindung saisonal

- Winter-Check / Frühjahrs-Check
- Versand 6, 7 und 8 Jahre nach Erstzulassung

Individuelle Texte

Alle Mailings enthalten einen als Pfeil gestalteten Flash zum Thema „Renault Aktuell“, der allgemeine Kurzinformationen rund um Renault und zum Thema Sicherheit enthält.

Um noch besser auf Ihre Kunden einzugehen, können Sie diesen Pfeil aber auch mit Ihrem individuellen Text füllen – z. B. um auf aktuelle Aktionen aufmerksam zu machen.

Diesen individuellen Text können Sie in Activities eingeben.

Bitte beachten Sie: Ihr individueller Text kann nur berücksichtigt werden, wenn Sie ihn bis zum 15. des Vormonats auf <http://activities.renault.at> eintragen. Wenn Sie einen individuellen Text eingetragen haben und ihn für den nächsten Monat nicht ändern, wird automatisch ein allgemein verfasster Text von Renault Österreich verwendet.

Timing Kundenmailings ab 2007:

- Bis 20. des Vormonats werden die Daten von Ihnen und Renault Österreich an unsere Versandagentur AZ Bertelsmann geschickt
- Bis 5. des Vormonats erstellt AZ Bertelsmann die vorläufige Nettoversanddatei
- Bis 15. des Vormonats können Sie Ihre Daten ändern bzw. freigeben. AZ Bertelsmann holt sich dann den Letztstand der Anmeldungen, die Händlereindrücke und die Aktionseindrücke aus Activities. (Falls kein oder nur ein veralteter Aktionseindruck vorhanden ist, wird der allgemeine Text verwendet)
- Versand ca. 30. des Vormonats

Auf einen erfolgreichen Start der neuen Kundenmailings!



Ihre Ansprechpersonen:

Mechtilde Köppl

Datenmanagement
01/680 10 332

Natascha Tomaschewsky

Internet, CRM
und Direct Marketing
01/680 10 115